

County of San Bernardino
Department of Behavioral Health

GRIEVANCE PROCESS

You have the right to make a grievance about any aspect of your treatment at a clinic or by a Medi-Cal "Fee-for-Service" Provider (Private psychiatrist, psychologist, LCSW or LMFT). You also have the right to appeal an "Action" as taken by the County's Mental Health Plan (see below for "Action" definition).

- You may make a Grievance verbally or in writing.
- Grievance Forms and Action Appeal Forms are available in the waiting room of the clinic, or the "Fee-for-Service" Provider.
- Pre-printed envelopes are available, addressed to the *Department of Behavioral Health's Access Unit*.
- You may use an authorized representative on your behalf.
- Expedited Action Appeals may be requested if the beneficiary or the beneficiary's provider certifies that taking the time for a standard Action Appeal resolution could seriously jeopardize the beneficiary's life, health or ability to attain, maintain, or regain maximum function.
- You may verbally, or in writing, file for a State Fair Hearing, after the exhaustion of an Action Appeal or Expedited Action Appeal process, whether or not, you have received a Notice of Action.

An "Action" is defined as:

1. Denial, or limiting, of an authorization of a requested service, including the type or level of service;
2. Reducing, suspending, or terminating a previously authorized service;
3. Denial, in whole or in part, of payment for a service;
4. Failing to provide services in a timely manner, as determined by the Mental Health Plan or;
5. Failing to act within the timeframes for disposition of standard Grievances, the resolution of standard Action Appeals, or the resolution of expedited Action Appeals.

Please note: The County's *Problem Resolution Process*, must be exhausted, prior to the requesting of a State Fair Hearing. It is intended to resolve problems in the most prompt, efficient and effective manner possible.

If you have any questions, call the Access Unit at:

1-888-743-1478

909-381-2420

TDD: 1-888-743-1481

Condado de San Bernardino
Departamento de Salud Mental

PROCESO PARA HACER UNA QUEJA

Usted tiene el derecho a hacer una queja acerca cualquier aspecto entorno a su tratamiento en la clínica o por un Proveedor de servicio del Medi-Cal (Psiquiatra, Psicólogo, Terapista familiar, Trabajador Social Clínica). Usted también tiene el derecho de hacer una apelación hacia una “acción” tomada por el Plan de Salud Mental del Condado (vea la definición de una “Acción” abajo).

- Usted puede hacer una queja verbalmente o por escrito.
- Las formas para las Quejas y Apelaciones de Acción están disponibles en la sala de espera de la clínica o de su proveedor.
- Sobres con la dirección de *La Unidad de Acceso* también están disponibles.
- Usted puede usar un representante autorizado en su nombre.
- Usted puede pedir una Apelación de Acción Acelerada cuando usted o su proveedor certifique que tomando el tiempo regular para una Apelación de Acción estándar puede seriamente perjudicar su vida, salud, o habilidad de atener, mantener, o recuperar función máxima.
- Usted puede, verbalmente o por escrito pedir una Audiencia Justa del Estado, después de haber agotado los procesos de Apelación de Acción o Apelación de Acción Acelerada, haya o no usted recibido una Notificación de Acción por escrita.

Una “Acción” se define de la siguiente manera:

1. Negación o limitación de la autorización a servicios que ha pedido, incluyendo el tipo y nivel de servicio.
2. Reducción, suspensión, o terminación de una autorización previa;
3. Negación total o en parte de los pagos por el servicio;
4. No haber recibido los servicios en un tiempo apropiado de acuerdo con el Plan de Salud Mental o;
5. No haber recibido una respuesta, dentro del tiempo disponible a los procesos de las Quejas, las Apelaciones de Acción o las Apelaciones de Acción Aceleradas que usted ha hecho.

Favor de notar: Solamente cuando haya agotado todos los recursos en el *Proceso de Resolución de Problemas* del Condado, puede usted pedir una Audiencia Justa del Estado. La intención es de resolver sus quejas de manera más efectiva, eficiente y pronta posible.

Si tiene usted preguntas, llame a la Unidad de Acceso:

1-888-743-1478

909-381-2420

TDD: 1-888-743-1481